



NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES DE VENTE
RENSEIGNEMENT JURIDIQUE LMSG

Janvier 2024

N° ORD120522R6X6



Bienvenue !



LA MAISON SAINT GOBAIN a souscrit auprès de SOLUCIA Service et Protection Juridiques un contrat de prestation de service qui permet aux clients ayant signé un devis sur la plateforme et versé un acompte, de bénéficier d'un service de renseignement juridique par téléphone.

QUELQUES DEFINITIONS POUR Y VOIR CLAIR

- **« Vous »**
Particulier, ayant signé un devis en ligne via la plateforme LA MAISON SAINT GOBAIN et ayant versé un acompte.
- **« Souscripteur »**
LA MAISON SAINT GOBAIN souscrivant le contrat pour le compte de ses clients.
- **« Nous » :**
*JUDICIAL, Société par Action Simplifiée au capital social de 115.000 euros, 111 Avenue de France – CS 41519 – 75634 Paris cedex 13 – RCS Paris 392 419 214
JUDICIAL est autorisée à utiliser et exploiter la marque SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES*
- **« Durée de l'accès au service de renseignement juridique »**
Il s'agit de la période comprise entre la date du paiement de l'acompte du devis validé et ce jusqu'à 3 mois à compter de la date de réception des travaux qui entraîne le paiement des factures accompagné de la prise de possession des travaux réalisés et/ou la signature avec l'ensemble des intervenants d'un procès-verbal de réception sans réserve.
- **« Juriste »**
Personne habilitée à exercer dans les domaines du Droit, diplômée au minimum d'un Master en Droit (bac +5). Nos juristes sont soumis au secret professionnel.

2



Les prestations de votre contrat

Le renseignement juridique par téléphone

Une équipe de juristes vous informe de vos droits et vous délivre tout renseignement d'ordre juridique. Vous obtiendrez également toutes les informations à caractère documentaire nécessaires à la sauvegarde de vos droits et de vos intérêts à titre préventif à la suite de la survenance d'une difficulté juridique rencontrée avec une entreprise du réseau LA MAISON SAINT GOBAIN et survenant à l'occasion de la réalisation de vos travaux de rénovation, d'entretien, d'embellissement ou d'aménagement.

A votre demande et sur simple appel téléphonique au 01 86 65 06 98 vous êtes mis en relation avec nos Juristes, service accessible du Lundi au Samedi de 9h à 20h.

Le numéro de contrat Vous sera demandé pour l'utilisation de ce service.



Les exclusions générales

- **Ne sont pas pris en charge les litiges que vous pourriez rencontrer.**
- **Aucune consultation juridique ne pourra être délivrée.**
- **Aucun frais de quelque nature que ce soit (courriers, frais judiciaires, honoraires d'avocats ou auxiliaires de justice...) ne sera remboursé ou pris en charge.**
- **Nous ne faisons pas de traductions, ni ne délivrons de renseignements juridiques portant sur du droit étranger**



Notice d'information valant conditions générales SOLUCIA-LMSG- RJ – 01/24

Solucia Service et Protection Juridiques est une marque déposée dont Judicial a les droits d'exploitation

Judicial – 111 avenue de France – CS 41518 – 75634 Paris Cedex 13

Société par actions simplifiée au capital social de 115 000 € – RCS Paris n° 392 419 214 – ORIAS n° 07 003 882 – Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'ACPR



La vie du contrat

Si vous avez une question concernant votre devis ou une modification d'informations personnelles à déclarer (changement d'adresse, de coordonnées bancaires...), vous pouvez consulter les Conditions Générales Uniques sur le site de La Maison Saint Gobain

Le règlement de votre devis

La prestation renseignement juridique est offerte par La Maison Saint Gobain.

En cas de signature d'un devis en dehors de la plateforme LA MAISON SAINT GOBAIN ou de non-versement de l'acompte vous ne pourrez pas accéder au service de renseignement juridique par téléphone.

Réclamation et Médiation

Si vous avez une réclamation à formuler quant à la délivrance des prestations de renseignement juridique, vous pouvez la formuler dans un premier temps auprès de votre interlocuteur habituel.

En cas d'insatisfaction sur les réponses apportées par votre interlocuteur habituel, nous vous invitons à adresser à notre service qualité, une réclamation écrite par courrier :

SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES – Service réclamation

111 avenue de France

CS 41518 – 75634 Paris Cedex 13

Ce service accusera réception de votre réclamation et étudiera votre demande afin de résoudre votre insatisfaction. Le maximum sera fait pour vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite. Si ce délai devait être prolongé, Vous seriez tenu informé du déroulement du traitement de votre réclamation dans ce même délai, sans que le délai de traitement de la réclamation ne puisse dépasser deux mois.

Dans le cas d'un désaccord entre vous et nous portant sur l'application ou l'interprétation du contrat et après communication de notre position définitive au traitement de votre réclamation vous pouvez faire appel à :

Médiation de la Consommation et du Patrimoine

12 square Desnouettes

75015 PARIS

www.mcpmediation.org

Sera alors mis en place un dispositif gratuit de règlement du litige entre vous et nous dans le but de trouver une solution amiable.

Le Médiateur est une autorité indépendante et extérieure à notre société, qui examine et donne un avis sur le règlement des litiges liés au contrat.

Le Médiateur peut être saisi uniquement après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres à notre société, étant précisé que certains litiges ne relèvent pas de sa compétence.

En application de l'article 2238 du Code civil, le recours à la médiation suspend le délai de prescription des actions.

La suspension a pour effet d'arrêter temporairement le cours de la prescription, mais n'efface pas le délai ayant déjà couru (article 2230 du Code civil). Le délai de prescription ne recommence à courir, pour une durée minimale de six mois, qu'à compter de la date à laquelle la procédure de médiation est déclarée achevée.



En cas d'échec de cette démarche, vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits à agir en justice. Tout litige relatif à l'application de ce contrat relève de la seule compétence des tribunaux français.



Les données à caractère personnel

Les données personnelles recueillies par LA MAISON SAINT GOBAIN font l'objet de traitements informatiques destinés à l'appréciation et au traitement de votre demande, à la souscription, la gestion y compris commerciale, l'exécution du contrat souscrit, le traitement des réclamations, médiations et contentieux, l'élaboration de statistiques commerciales et d'études techniques, la mise en œuvre d'opérations de prospection et de fidélisation ainsi que l'exécution de nos obligations légales, réglementaires et administratives par Nous et le cas échéant nos prestataire de services.

Vos données sont conservées dans le respect de nos obligations légales et réglementaires. Nous et nos partenaires nous engageons à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque présenté par le traitement de vos données et à notifier à la CNIL et vous informer en cas de violation de vos données dans les limites et conditions des articles 33 et 34 du RGPD.

Si vous avez donné votre consentement, nous pouvons transmettre vos données à nos partenaires pour recevoir leurs propositions commerciales. Elles sont conservées pendant toute la durée de votre contrat pour son suivi, l'exécution des prestations délivrées et le traitement des réclamations et après résiliation de votre contrat, elles seront conservées pendant une durée ne pouvant excéder les délais légaux de prescription de vos actions. La liste de nos partenaires peut vous être transmise sur demande auprès de notre Délégué à la Protection des Données.

A ces fins, vos données sont traitées par nos soins et par nos prestataires sur le territoire de l'Union Européenne. Elles peuvent toutefois être susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par des règles de protection et de sécurité des données qui peuvent vous être transmises sur demande par notre Délégué à la Protection des Données

Afin de mesurer et améliorer notre qualité de service, vos échanges de courriers, télécopies, courriels et conversations téléphoniques avec notre société sont susceptibles d'être analysés et enregistrés et de faire l'objet de traitements informatiques pour lesquels vos données ne peuvent être communiquées qu'à SD ASSU CONSEIL, ses prestataires et seront conservées 6 mois à cet effet. Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de vos appels en l'indiquant à votre interlocuteur téléphonique.

Conformément à la loi informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (LPD) et au règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données) du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (des données inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ou dont le traitement serait illicite), de limitation des traitements (dans les cas prévus par la loi), d'opposition pour motif légitime, de suppression de vos données à caractère personnel. Vous possédez un droit à la portabilité de vos données (dans les cas prévus par la loi) ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et à la communication de ces données après votre décès. Vous pouvez enfin vous opposer, à tout moment et sans frais à la prospection commerciale. Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité, par courrier auprès de :



SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES

Délégué à la Protection des Données

111 avenue de France

CS 41518 - 75634 Paris cedex 13

dpo.solucia@soluciaspj.fr

Vous disposez également du droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par la société Wordline. Pour plus d'informations : www.bloctel.gouv.fr

Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL sur son site : www.cnil.fr ou par courrier à l'adresse Commission Nationale Informatique et Libertés - TSA 80715 - 3 Place de Fontenoy- 75334 PARIS CEDEX 07, si vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

